

# 業務改革施策一覧

印西市役所では、みなさまの暮らしをより良く、より便利にするため、新たな「行政改革実行戦略」を策定いたしました。

この戦略は、「業務量30%削減」という大きな目標のもと、市役所の仕事を効率化し、そこで生まれた時間や力を新しい市民サービスの創出や、より丁寧な対応へと繋げることを目指しています。

この資料では、実行戦略で定めた3つの柱(A~C)と、それぞれに含まれる施策(全31施策)について、具体的な内容と、令和8年3月時点の進捗状況をまとめています。

## 施策の柱 A: 市民サービスの改善・向上

### 「もっと便利に、もっと快適に」

窓口での待ち時間を減らす「書かない窓口」や、スマートフォンなどから様々な手続きができるオンライン化を進め、市民の皆さまの負担を減らし、サービスを向上させます。

#### A1: 窓口サービスの改革

1. 書かない窓口の実現 窓口のワンストップ化
2. 窓口業務改善

#### A2: オンライン手続きの拡充

1. 自宅でできるサービスの拡充
2. 市民向け通知のオンライン化

#### A3: 市民向け情報発信とコミュニケーション強化

1. コミュニケーションのオンライン化
2. 市からの情報提供の見直しと拡充

## 施策の柱 B: 庁内効率化と働き方改革

### 「もっとスムーズに、もっと効率的に」

デジタルツールを積極的に活用することで、市役所内の仕事のやり方を根本から見直します。これにより生まれた時間で、新たな市民サービスや政策の検討を進めます。

#### B1: 業務のデジタル化などによる バックオフィス効率化

1. 業務の棚卸し、見える化
2. 紙決裁の廃止
3. ペーパーレスの推進
4. ハンコレスの推進
5. 移動レスの推進
6. GISの活用
7. 組織横断的チームによる業務改善
8. 会計年度任用職員の勤怠管理の効率化
9. バックヤード改革(先行トライアル課)
10. 全課での改善実施
11. 成功事例・ノウハウ・ツールの共有

#### B2: 柔軟な組織運営と職員配置の適正化

1. 契約事務の改善
2. 職員の施策検討時間の確保

青字: 令和8年度新規施策

※クラウドPBX: インターネット上で電話機能を提供する電話システム

※BPR: Business Process Re-engineering  
業務を根本から見直して、劇的な効率向上を狙う改革

## B3: 庁内ネットワーク・システムの 見直しによる業務効率化

1. 庁内IT環境の見直し
2. クラウドPBX化
3. IT環境整備(リモート勤務)
4. 電子メール・チャットにおける文書管理ルール of 策定
5. 庁内データ連携の強化による手作業の削減
6. 福祉相談情報の電子化による業務効率化

## 施策の柱 C: 人材育成による職員力向上

### 「もっと頼れる職員に」

職員一人ひとりがデジタル技術で業務改善を進められるよう、研修などを通じてスキルアップします。組織全体の力を高め、変化に対応できる市役所を目指します。

#### C1: 職員の業務改革マインド醸成

1. 職員向けDXリテラシー講座の実施
2. 表彰制度

#### C2: 職員のDX、BPRスキル向上

1. 職員向けDX研修の実施
2. 伴走型BPR研修の実施

#### C3: 職員によるデジタルツールの活用推進

1. 生成AIの活用
2. デジタル活用推進

# 進捗状況表記の定義

天気	意味
	順調
	概ね順調 (一か月以内の遅れ・一部目標値に達していない等)
	四半期以内の遅れ
	四半期超の遅れ

施策の柱 A  
市民サービスの改善・向上

## [A1-1] 書かない窓口の実現 窓口手続きのワンストップ化

### 施策分類

A:市民サービスの改善・向上

A1:窓口サービスの改革

進捗状況



### 目的

- ・「行かない・待たない・戸惑わない窓口」の実現
- ・市民及び窓口担当者の負担軽減

### 目標(令和9年度末)

- ・書かない窓口の実装拠点  
(本庁市民課・中央駅前出張所・牧の原出張所)
- ・窓口手続きのワンストップ化(戸惑わない窓口)  
(本庁市民課)
- ・窓口担当課とのデータ連携

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

- ・書かない窓口の各手続きについて、各課へシナリオ作成の説明会を実施し案内書フロー作成実施(11月)
- ・窓口改革全体像について、理想の窓口像をHPに公開(1月)
- ・ライフイベントに係る手続きチェックシートをHPに公開(2月)

### 実施内容(令和8年度)

- ・マイナンバーカード等の基本4情報の自動読み取り、データ連携などデジタル対応を検討しながら、令和9年1月の牧の原出張所(新)で「書かない窓口」運用開始

## [A1 - 2] 窓口業務改善

### 施策分類

A:市民サービスの改善・向上

A1:窓口サービスの改革

進捗状況



### 目的

窓口業務の効率化

### 目標(令和9年度末)

窓口担当職員からの改善要望のうち、可能なものについて改善を実施

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

3月末時点。59/60完了  
(内訳:改善済み29、令和8年度以降実施18項目、改善不可12)

### 実施内容(令和8年度)

令和8年度以降実施項目の中から、実施できるものを実施

## [A2 - 1] 自宅でできるサービスの拡充

### 施策分類

- A:市民サービスの改善・向上
- A2:オンライン手続きの拡充

進捗状況



### 目的

市民利便性の向上、受付業務の効率化

### 目標(令和9年度末)

オンライン化可能な全ての手続きを電子申請化:100%

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

- ・婚姻届けの窓口LINE予約開始(9月)
- ・おくやみコーナーの窓口電子予約は開始予定(5月)
- ・ライフイベントに係わるオンライン化可能な全ての手続きを電子申請にする。19/31件

### 実施内容(令和8年度)

補助金に係わるオンライン化可能な全ての手続き、支所でオンライン化可能な全ての手続きを電子申請化

施策分類

進捗状況

A:市民サービスの改善・向上

A2:オンライン手続きの拡充

目的

目標(令和9年度末)

新規施策であり、  
令和8年4月現在、  
内容を関係課等と調整中

実施

実施内容(令和8年度)

## [A3 - 1] コミュニケーションのオンライン化

### 施策分類

A:市民サービスの改善・向上

A3:市民向け情報発信とコミュニケーション強化

進捗状況



### 目的

市民の利便性向上

### 目標(令和9年度末)

本庁と各支所間でのTeamsを利用したリモート相談について、令和8年度改善策の実施による件数の増

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

6月よりTeamsを利用して、各支所から本庁等へのリモート相談を開始

### 実施内容(令和8年度)

令和7年度の課題調査を踏まえての今後の取組みの検討

## [A3 - 2] 市からの情報提供の見直しと拡充

### 施策分類

A:市民サービスの改善・向上

A3:市民向け情報発信とコミュニケーション強化

進捗状況



### 目的

市民の利便性向上および職員の業務効率化、生産性向上

### 目標(令和9年度末)

市民向けSNSを活用した情報発信でコンビニ交付の件数を増やすことにより、職員の業務量を令和7～9年度合計で600時間削減

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

コンビニ交付件数増に向けて、市民課上部のモニター、HPのポップアップ表示を2月1日から、LINE配信を2・3・4月に合計4回実施予定

### 実施内容(令和8年度)

住民票等のコンビニ交付以外に、市民の利便性が向上する情報提供項目の内部調査及び市民への情報提供の拡充

施策の柱 B  
庁内効率化と働き方改革

## [B1 - 1] 業務棚卸し、見える化

### 施策分類

B:庁内効率化と働き方改革

B1:業務のデジタル化などによるバックオフィス効率化

進捗状況



### 目的

- ・事務ミスの防止
- ・人事異動時における円滑な引継ぎの実現、安定的な市民サービスの提供

### 目標(令和9年度末)

- ・人事異動時の円滑な事務の引継ぎ体制の確立
- ・事務ミスの発生の防止

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

153部署中144部署で仕組み化シートを作成済み 94.1%

### 実施内容(令和8年度)

仕組み化シートの活用検討

## [B1 - 2] 紙決裁の廃止

### 施策分類

B:庁内効率化と働き方改革

B1:業務のデジタル化などによるバックオフィス効率化

進捗状況



### 目的

職員の業務効率化、生産性向上

### 目標(令和9年度末)

文書管理事務における電子決裁の割合:100%

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

1月73.1%

2月73.3%

3月74.3%

Q平均73.6%

総務課から電子決裁促進についての文書発出

### 実施内容(令和8年度)

電子決裁率の低い部署へのフォローアップ

## [B1 - 3] ペーパーレスの推進

### 施策分類

B:庁内効率化と働き方改革

B1:業務のデジタル化などによるバックオフィス効率化

進捗状況



### 目的

職員の業務効率化、生産性向上

### 目標(令和9年度末)

【ペーパーレス:50%(対令和6年度比)】

～理想の姿～

- ・庁内向け資料(会議資料、議論用資料等):100%削減
- ・対市民向け資料(パンフレット、説明資料等):30%削減
- ・年間200万枚(令和6時点)となっている庁内大型印刷機の印刷枚数を30%削減

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

令和6年度と比較して令和7年度は88%

令和6年度

9,520,000枚

令和7年度

8,349,000枚

### 実施内容(令和8年度)

- ・職員の印刷枚数の現状把握
- ・令和9年度の目標設定

## [B1 - 4] ハンコレスの推進

### 施策分類

進捗状況

B:庁内効率化と働き方改革

B1:業務のデジタル化などによるバックオフィス効率化



### 目的

職員の業務効率化、生産性向上

### 目標(令和9年度末)

【ハンコレス:50%】

・歳出伝票の電子決裁比率:50%

・歳入伝票の電子決裁比率:50%

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

令和8年8月より段階的に歳出伝票の電子決裁化を進めることを目標に関係各課で調整中

(令和7年度達成目標:会計課・財政課の運用方法見直し完了が未達成)

歳入伝票の電子決裁化(令和7年4月に運用開始)

### 実施内容(令和8年度)

歳出伝票の電子決裁導入

## [B1 - 5] 移動レスの推進

### 施策分類

進捗状況

B:庁内効率化と働き方改革

B1:業務のデジタル化などによるバックオフィス効率化



### 目的

職員の業務効率化、生産性向上

### 目標(令和9年度末)

【移動レス:50%(対令和6年度比)】

職員の伝票提出や公印押印等のための、庁舎間の移動時間削減

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

令和8年8月より段階的に歳出伝票の電子決裁化を進めることを目標に関係各課で調整中  
(令和7年度達成目標:会計課・財政課の運用方法見直し完了が未達成)

歳入伝票の電子決裁化(令和7年4月に運用開始)

※現在はB1-4と同一の取り組み内容

### 実施内容(令和8年度)

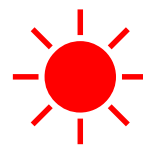
歳出伝票の電子決裁導入

施策分類

B:庁内効率化と働き方改革

B1:業務のデジタル化などによるバックオフィス効率化

進捗状況



目的

職員の業務効率化、生産性向上

目標(令和9年度末)

公開型GISに新規搭載する地図を令和6年度から6つ増

実績・進捗(令和7年度末時点)

- ・小型家電・廃食油の回収場所のマップを公開(8月)
- ・地番参考図のマップを公開(2月)
- ・農振農用地のマップを公開(3月)

実施内容(令和8年度)

令和7年度の課題を踏まえての新規搭載する地図の調査・検討

施策分類

進捗状況

B:庁内効率化と働き方改革

B1:業務のデジタル化などによるバックオフィス効率化



目的

- ・業務効率化、生産性向上
- ・業務改革/改善スキルの向上

目標(令和9年度末)

職員各々が改善の意識を持つ風土を醸成

実績・進捗(令和7年度末時点)

改革意欲が強い職員によりプロジェクトチームを組織し、人材戦略への意見提案など、意見の拾い上げが出来た。

実施内容(令和8年度)

庁内プロジェクトチームメンバーを再募集し、施策を検討する。

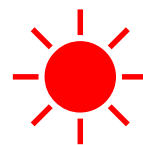
## [B1 - 8] 会計年度任用職員の勤怠管理の効率化

### 施策分類

B:庁内効率化と働き方改革

B1:業務のデジタル化などによるバックオフィス効率化

進捗状況



### 目的

デジタル化による職員の稼働削減

### 目標(令和9年度末)

会計年度任用職員の勤怠・給与明細等をシステム管理

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

システムベンダ(事業者)及び関係部署で、仕様等の打ち合わせ実施。

### 実施内容(令和8年度)

会計年度任用職員勤怠管理システム導入

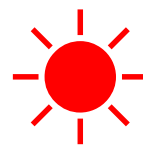
## [B1 - 9] バックヤード改革(先行トライアル課)

### 施策分類

B:庁内効率化と働き方改革

B1:業務のデジタル化などによるバックオフィス効率化

進捗状況



### 目的

バックヤード業務の効率化、生産性向上

### 目標(令和9年度末)

研修報告様式見直しやペーパーレス化等の生産性向上に寄与する施策の実施

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

- ・10月より履歴事項変更届の電子申請開始
  - ・共済だよりの配布を8月に廃止
- 21/23完了(残り2つは令和8年度にシステムを導入し改善検討【会計年度任用職員の給与明細を封入封緘・時間外の退庁記入】)

### 実施内容(令和8年度)

研修報告様式見直しやペーパーレス化等の生産性向上に寄与する施策の調査

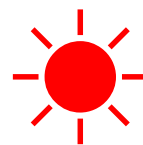
## [B1 - 10] 全課での改善実施

### 施策分類

B:庁内効率化と働き方改革

B1:業務のデジタル化などによるバックオフィス効率化

進捗状況



### 目的

- ・業務改革/改善スキルの向上
- ・業務効率化、生産性向上

### 目標(令和9年度末)

各課の問題に対して伴走支援を通じて業務効率化を図るとともに、担当者の改善スキルを向上させる(合計50テーマ以上)

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

- ・BPRワークショップ研修の実施完了
- ・設定問題数:21(目標20)
  - －解決策の立案完了:21
  - －伴走支援完了(所管課による自走に移行):13

### 実施内容(令和8年度)

各課で抱える問題の業務改善<継続>  
(業務改善実施対象課の拡大)

## [B1 - 11] 成功事例・ノウハウ・ツールの共有

### 施策分類

B:庁内効率化と働き方改革

B1:業務のデジタル化などによるバックオフィス効率化

進捗状況



### 目的

- ・行政改革の加速
- ・職員の改革意識の醸成

### 目標(令和9年度末)

成功事例・ノウハウ・ツールのガイドブック策定  
(庁内のナレッジ共有不足を改革の阻害要因とする割合の半減)

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

- ・庁内ニュースレター(「INZAI AI通信」「みんなかくだより」)を配信開始(それぞれ第3号まで発行済)
- ・庁内行政改革の取り組みについての庁内動画を配信
- ・Microsoft365の活用説明会を実施

### 実施内容(令和8年度)

庁内ニュースレターによる成功事例やノウハウ・ツールの掲載(継続)、庁内YouTube配信や座談会・ワークショップの実施

## [B2 - 1] 契約事務の改善

### 施策分類

B:庁内効率化と働き方改革

B2:柔軟な組織運営と職員配置の適正化

進捗状況



### 目的

職員全体事務の効率化

### 目標(令和9年度末)

- ・電子契約システム導入

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

- ・電子契約システムの導入や契約事務の改善を進めるため、令和8年度より契約検査課を新規設置し体制強化
- ・関係各課と契約事務の電子化について調整開始

### 実施内容(令和8年度)

- ・電子契約システム導入の検討

## [B2 - 2] 職員の施策検討時間の確保

### 施策分類

B:庁内効率化と働き方改革

B2:柔軟な組織運営と職員配置の適正化

進捗状況



### 目的

市民サービス向上のための検討時間の創出

### 目標(令和9年度末)

部署内で打ち合わせ可能な時間帯をすることによる、新たな市民サービスの検討時間の確保

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

- ・窓口短縮実施方針の作成  
【令和8年7月1日からの窓口受付時間短縮に向けて】
- ・令和8年2月号及び4月号令和広報いんざい、市ホームページ、公共施設内のチラシ等にて市民への周知を開始
- ・令和8年度当初予算を確保

### 実施内容(令和8年度)

- ・窓口受付時間短縮に向けた準備
- ・窓口受付時間短縮の実施(令和8年7月1日～)

## [B3 - 1] 庁内IT環境の見直し

### 施策分類

B:庁内効率化と働き方改革

B3:庁内ネットワーク・システムの見直しによる業務効率化

進捗状況



### 目的

職員の業務利便性および生産性の向上

### 目標(令和9年度末)

- ・Teamsアプリ、メールアプリが不便なく職員の業務用PCで利用可能
- ・メール・スケジュール管理をMicrosoft365で運用

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

12月末に庁内にシステムの改修内容を周知済み  
1/13から:DX推進課テスト  
3/4から:全庁展開済み

### 実施内容(令和8年度)

- ・三層分離の見直しのための予算計上、業者選定
- ・グループウェアの利用方法変更

## [B3 - 2] クラウドPBX化

### 施策分類

B:庁内効率化と働き方改革

B3:庁内ネットワーク・システムの見直しによる業務効率化

進捗状況



### 目的

庁内外コミュニケーションの高度化

### 目標(令和9年度末)

本庁PBXの更新を完了(音声対応や録音機能を実装)

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

令和8年度予算計上  
導入形態について検討継続

### 実施内容(令和8年度)

クラウドPBXへの切り替え

## [B3 - 3] IT環境整備(リモート勤務)

### 施策分類

B:庁内効率化と働き方改革

B3:庁内ネットワーク・システムの見直しによる業務効率化

進捗状況



### 目的

- ・ワーク・ライフ・バランスの向上
- ・有事の際の事業継続
- ・業務効率化と生産性向上
- ・魅力的な職場環境整備による優秀な人材確保/定着

### 目標(令和9年度末)

リモート勤務導入による業務効率化向上への寄与(指標および測定方法・目標値は別途検討)

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

- ・人事課と共同でリモート勤務の実証に向けた枠組みを検討
- ・総務部(総務課、人事課、DX推進課)にてリモート勤務の実証を開始(1月～3月)

### 実施内容(令和8年度)

継続的なセキュリティチェック・モニタリング

方策分類

進捗状況

B:庁内効率化と働き方改革

B3:庁内ネットワーク・システムの見直しによる業務効率化

目的

目標(令和9年度末)

新規方策であり、  
令和8年4月現在、  
内容を関係課等と調整中

実施

実施内容(令和8年度)

## [B3 - 5] 庁内データ連携の強化による手作業の削減

### 施策分類

進捗状況

B:庁内効率化と働き方改革

B3:庁内ネットワーク・システムの見直しによる業務効率化

### 目的

### 目標(令和9年度末)

新規施策であり、  
令和8年4月現在、  
内容を関係課等と調整中

実施

### 実施内容(令和8年度)

## [B3 - 6] 福祉相談情報の電子化による業務効率化

### 施策分類

進捗状況

B:庁内効率化と働き方改革

B3:庁内ネットワーク・システムの見直しによる業務効率化

### 目的

### 目標(令和9年度末)

新規施策であり、  
令和8年4月現在、  
内容を関係課等と調整中

実施

### 実施内容(令和8年度)

施策の柱 C  
人材育成による職員力向上

## [C1-1] 職員向けDXリテラシー講座の実施

### 施策分類

C:人材育成による職員力向上  
C1:職員の業務改革マインド醸成

進捗状況



### 目的

職員の意識醸成

### 目標(令和9年度末)

引き続き研修の実施及び内容の見直し

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

eラーニングの受講者が754名中184名であった。  
アンケート回答者45人 理解度4.0(5点満点中)

### 実施内容(令和8年度)

引き続き研修の実施及び内容の見直し

## [C1-2] クイックリワード制度(職員間の表彰制度)の実施

### 施策分類

- C:人材育成による職員力向上
- C1:職員の業務改革マインド醸成

進捗状況



### 目的

- ・相互賞賛の文化醸成
- ・職員のエンゲージメント向上

### 目標(令和9年度末)

- ・クイックリワード制度の定着
- ・職員エンゲージメント調査における関連項目の数値向上(値は別途設定)

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

- ・クイックリワード(いいね！表彰)の試行実施
- ・高い評価であった職員に対して、市長による表彰式の実施

### 実施内容(令和8年度)

- ・クイックリワード(いいね！表彰)の実施
- ・職員エンゲージメント調査の実施

## [C2 - 1] 職員向けDX研修の実施

### 施策分類

C:人材育成による職員力向上  
C2:職員のDX、BPRスキル向上

進捗状況



### 目的

職員のDXリテラシーおよびスキル向上

### 目標(令和9年度末)

引き続き研修の実施及び内容の見直し

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

階層型研修終了(1月9日)  
受講者数 86人  
アンケート回答者55人 理解度3.9(5点満点中)

### 実施内容(令和8年度)

引き続き研修の実施及び内容の見直し

## [C2 - 2] 伴走型BPR研修の実施

### 施策分類

C:人材育成による職員力向上  
C2:職員のDX、BPRスキル向上

進捗状況



### 目的

職員のBPRスキル向上

### 目標(令和9年度末)

受講し改善に携わる職員数:60人以上

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

BPRワークショップ研修完了  
※各課のBPRについてはB1-10に記載

### 実施内容(令和8年度)

実際の改善施策と連動した伴走型研修の実施

## [C3 - 1] 生成AIの活用

### 施策分類

C:人材育成による職員力向上

C3:職員によるデジタルツールの活用推進

進捗状況



### 目的

職員の生成AI活用による業務効率化、生産性向上

### 目標(令和9年度末)

- ・生成AI活用による業務効率化  
(▲5時間/人月≒業務時間の3%相当)
- ・業務における生成AI利用者の割合:80%以上

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

- ・生成AI「慣れようワーク」:のべ171名受講
- ・生成AI研修:41名参加
- ・生成AI利用率65%(※生成AIチャット「NICMA」の利用率)

### 実施内容(令和8年度)

- ・「慣れようワーク」の継続実施による生成AI活用推進
- ・デジタルツールにかかる研修(勉強会および演習)の実施

## [C3 - 2] デジタル活用推進

### 施策分類

C:人材育成による職員力向上

C3:職員によるデジタルツールの活用推進

進捗状況



### 目的

職員のICTツール活用による業務効率化、生産性向上

### 目標(令和9年度末)

- ・DX推進課による継続的なフォロー体制の確立
- ・職員各々が改善の意識を持つ風土を醸成

### 実績・進捗(令和7年度末時点)

- ・研修の理解度(Excel:4.31、PowerPoint:3.82)(5点満点中)
- ・悩み相談 目標:27件 実績:46件
  - ※BPR研修フォローや改修も含む
- ・研修受講者の改善事例 目標:40件 実績:15件
- ・ショートカット動画の配信

### 実施内容(令和8年度)

相談体制を構築